

Centro Socio Educativo **ALVEARE**



Carta dei Servizi

Ultima revisione: 04 Agosto 2026

Il servizio è gestito da:

Agorà Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cesare Rossi 16 – 46017 Rivarolo Mantovano (Mn) – Tel: +39 0376 957001

C.F. e P.IVA: 01629870203 Web: www.cooperativa-agera.it

Centro Socio Educativo “ALVEARE”

Via Fiume 4 – 46010 Casatico di Marcaria (Mn) – Coordinatrice Dott.ssa BARBARA PINI

Tel: +39 0376 950152 Cell: +39 335 1254704 – Mail: alveare@cooperativa-agera.it

SOMMARIO

Perché sceglierci	3
Definizione del servizio e destinatari.....	4
Finalità.....	4
Organizzazione della giornata.....	5
Compiti ed Attività del CSE	5
Macroaree delle attività:	5
Rapporti con le famiglie e con i servizi sociali	14
Servizio mensa	14
Servizio di trasporto.....	14
Progetti educativi individualizzati (PEI)	15
Personale impiegato: funzioni e compiti	16
Direttore tecnico.....	16
Coordinatore del Servizio	17
Educatore Professionale	17
Volontari	17
Formazione	18
Modalità di accesso alla struttura	18
Gestione delle liste di attesa	18
Modalità di accoglienza e presa in carico	19
Dimissione dell'utente dalla struttura	19
Modalità di frequenza	20
Modalità di funzionamento del Servizio.....	20
Tutela diritti degli utenti.....	20
Strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione	22
Allegato 1 - Questionario di soddisfazione per le famiglie.....	23
Allegato 2 - Questionario di soddisfazione operatori.....	24
Allegato 3 - Questionario di soddisfazione per le famiglie.....	25
Allegato 4 – Rette di frequenza al servizio	26
Allegato 5 - Questionario di soddisfazione utenti	27
Allegato 5 bis - Questionario di soddisfazione utenti.....	28



PERCHÉ SCEGLIERCI

Il servizio Centro Socio Educativo 'Alveare' ha l'obiettivo di accogliere persone di età compresa tra i 18 e i 65 anni con disabilità psico-fisica di grado medio-lieve. L'inserimento avviene a seguito di una prima valutazione svolta dal coordinatore del Servizio insieme al direttore tecnico dell'area, considerando la diagnosi di ingresso e una raccolta di informazioni fornite dalla famiglia d'origine e dai servizi territoriali. L'equipe del CSE, partendo da un'attenta osservazione e valutazione delle aree di funzionamento della persona con disabilità ne individua le risorse e gli aspetti più critici e sulla base di quanto emerso costruisce un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) che evidenzia gli obiettivi prioritari su cui lavorare nel medio e lungo termine.

Grazie alla collaborazione con le famiglie e con i Servizi Sociali del comune di provenienza dell'utente, si attua una presa in carico della persona in termini di mantenimento o potenziamento che punti al miglioramento costante della qualità della vita della persona. In quest'ottica il Servizio è pronto ad attivare, a partire dai bisogni emergenti, anche collaborazioni con specialisti interni alla Cooperativa (psicologo, coadiutore di Interventi Assistiti con Animali, ecc.) anche in continuità con le richieste della famiglia.

Benessere emozionale e socializzazione degli utenti, sono aspetti molto curati all'interno del nostro servizio. Da anni, infatti, l'Alveare promuove esperienze di

libera espressione di sé e dei propri vissuti emotivi, attraverso attività che aiutino a lavorare sull'emotività e sulle abilità relazionali (ad es. con laboratori artistici, laboratori teatrali e collaborazioni con enti del territorio di appartenenza).

Definizione del servizio e destinatari

Il Centro Socio-Educativo (CSE) è un servizio diurno a carattere sociale, dedicato all'inclusione e al benessere delle persone con disabilità.

Il servizio accoglie persone con disabilità di grado medio-lieve, la cui situazione non rientri nelle competenze del sistema sociosanitario.

L'età minima per l'inserimento è di 18 anni, con eventuali eccezioni concordate con l'ATS Val Padana; il servizio può accogliere persone fino a 65 anni di età.

La capienza massima del CSE "L'Alveare" è di 30 posti a tempo pieno, garantendo un supporto educativo personalizzato e conforme ai diritti di inclusione e partecipazione sociale previsti dalla normativa vigente.

Finalità

Gli interventi di tipo socio-educativo e socio-ricreativo, tipici del CSE, sono finalizzati nello specifico:

- all'attivazione di percorsi individualizzati che mirino allo sviluppo delle potenzialità di autonomia personale e di socializzazione;
- al mantenimento e sviluppo delle abilità fisiche e cognitivo-culturali;
- al miglioramento della qualità della vita e del benessere delle persone con disabilità, valorizzandone le capacità e le potenzialità

Dalle complessive finalità si evince che al CSE competono obiettivi di carattere:

- **educativo:** sviluppo e crescita delle abilità grosso e fino motorie legate alla routine quotidiana (igiene personale, abilità domestiche, ecc.) e delle abilità finalizzate all'esecuzione di piccole mansioni o realizzazione di piccoli oggetti;
- **cognitivo-culturale:** sviluppo e mantenimento delle abilità di derivazione scolastica (abilità di letto-scrittura, calcolo, ecc.) e di espressione del sé;
- **relazionale:** capacità di relazionarsi correttamente con gli altri, acquisizione di schemi comportamentali relativamente ai vari contesti socio culturali in cui ci si trova inseriti (famiglia, amici, scuola, ecc....),
 - acquisizione dei prerequisiti alla vita di gruppo;
 - capacità di esprimere adeguatamente i propri bisogni;
 - capacità di tollerare la frustrazione e il confronto con l'altro.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

La giornata tipo è così strutturata:

- Arrivo e accoglienza;
- Colazione;
- Pratiche di igiene personale;
- Attività (educative, occupazionali, motorie, ecc.);
- Pranzo;
- Igiene e attività libere;
- Attività (educative, occupazionali, ricreative...);
- Rientro al proprio domicilio.

COMPITI ED ATTIVITÀ DEL CSE

Le attività proposte mirano a raggiungere e stimolare il più possibile la persona nelle diverse aree di funzionamento, partendo da un'analisi attenta dei bisogni e dall'individuazione di obiettivi specifici in base alle caratteristiche dell'utente, avvalendosi, ove necessario, di dispositivi tecnologici.

Macroaree delle attività:

- attività educative indirizzate all'acquisizione, mantenimento e/o rafforzamento delle autonomie personali;
- attività educative per le abilità interpersonali e di socializzazione;
- attività cognitive e fino motorie di base;
- attività di laboratorio artistico-espressivo e realizzazione di bomboniere;
- attività teatrale;
- attività di cura del verde;
- attività di cura del corpo
- attività motoria (palestra con esperti istruttori);
- attività di assemblaggio;
- attività ludico-ricreative;
- soggiorni climatici;
- tirocini risocializzanti.

Attività di autonomia personale

Le attività volte alla costruzione delle autonomie personali sono trasversali alle attività quotidiane.

Gli ambiti del lavoro educativo sono riconducibili a:

- igiene;
- abbigliamento e la cura di sé;
- alimentazione.



Attività per le abilità interpersonali e di socializzazione

Le abilità interpersonali, come le forme convenzionali di saluto o il comportamento da tenere nei diversi contesti, rappresentano un'area estremamente importante all'interno del percorso educativo che il CSE propone alla propria utenza.

Alcuni obiettivi vengono sperimentati in situazioni reali come occasioni di integrazione sociale. In questo ambito rientrano le uscite (in pizzeria, al bar, a concerti e in gita), interventi assistiti con animali (IAA), la piscina, i giochi motori, il teatro e i tirocini risocializzanti.



Parco Sigurtà



Esempio di tirocinio

Uso del computer e sviluppo della comunicazione

Il computer e l'utilizzo di Internet sono sistemi utili per la gestione della comunicazione alternativa ed efficaci strumenti di intervento educativo mirati al recupero delle abilità cognitive, tra cui l'attenzione, la memoria, il pensiero.

Attraverso i PC i ragazzi sviluppano autonomia nella ricerca di informazioni on line, nella realizzazione di brevi testi, nella selezione di musica e video di cui fruire, nonché nel poter rivedere e modificare le foto realizzate al servizio.

Attività di laboratorio artistico - espressivo

Il laboratorio artistico-espressivo offre agli ospiti uno spazio dedicato alla creatività, alla libera espressione e alla sperimentazione. Attraverso l'utilizzo di materiali e tecniche differenti, ogni persona ha la possibilità di realizzare oggetti, manufatti e creazioni artistiche, valorizzando le proprie capacità, i propri interessi e il proprio stile espressivo.



Tra le attività proposte, particolare rilievo assume la realizzazione delle **bomboniere solidali**, nate dall'impegno e dalla creatività degli ospiti. Ogni manufatto è il risultato di un percorso educativo che favorisce lo sviluppo delle abilità fino-motorie, dell'autonomia, della concentrazione e del senso di responsabilità.

Le bomboniere rappresentano inoltre un'importante occasione di

inclusione e partecipazione alla vita della comunità: attraverso queste creazioni, gli ospiti contribuiscono concretamente a sostenere le iniziative del Centro, promuovendo valori di solidarietà, collaborazione e condivisione.

Il laboratorio si propone di:

- favorire l'espressione creativa e artistica;
- sviluppare le abilità manuali e fino-motorie;
- sostenere l'autonomia e la capacità di scelta;
- valorizzare le potenzialità individuali;
- promuovere la partecipazione attiva e il senso di appartenenza alla comunità.



Attività di teatro

Il servizio offre la possibilità di partecipare al laboratorio teatrale gestito da un educatore con preparazione specifica.

Attraverso questo progetto gli utenti possono cimentarsi in un nuovo contesto di relazione e di espressività del sé. L'attività teatrale permette ad ogni utente di sperimentare capacità nuove di comunicazione attraverso il linguaggio verbale e corporeo, arrivando a fine percorso ad esprimere storie ed emozioni.



Attività musicale

L'attività di musica corporea offre agli ospiti la possibilità di **esplorare il ritmo, il suono e l'espressività attraverso il proprio corpo**, utilizzando movimenti, battiti di mani e piedi e suoni vocali come strumenti musicali naturali.

Gli incontri periodici con esperti del settore permettono di progettare esercizi mirati a **stimolare le capacità sensoriali e motorie**, in particolare udito, tatto, coordinazione e percezione ritmica.

Questa attività contribuisce al **benessere emotivo, alla socializzazione e all'autonomia dei partecipanti**, fornendo esperienze strutturate che valorizzano le abilità individuali e favoriscono la partecipazione attiva.



Attività di cura del verde

Nel periodo primaverile, il servizio propone tra le proprie attività l'allestimento e la cura del giardino e dell'orto che lo circondano.

Gli obiettivi generali dell'attività sono:

- promuovere lo sviluppo delle abilità fino-motorie e grosso-motorie, nonché delle competenze cognitive, favorendo al contempo il rafforzamento dell'autostima;
- sostenere la gestione delle emozioni attraverso il "fare" e l'esperienza pratica;
- incentivare il senso di appartenenza e di partecipazione al servizio.



Attività motoria

Durante l'anno si propongono molteplici esperienze di attività motoria, finalizzate al mantenimento della muscolatura funzionale, al miglioramento e al sostegno di situazioni di fragilità, nonché alla conoscenza del proprio corpo e al rispetto delle regole nei giochi di gruppo.

L'attività si svolge settimanalmente in palestra, attraverso ginnastica dolce e giochi psicomotori. I ragazzi con disabilità sono seguiti da esperti istruttori e personal trainer, che predispongono percorsi personalizzati orientati al benessere del singolo, nel rispetto delle specifiche esigenze e capacità.

Non mancano occasioni di partecipazione a progetti del territorio, che coinvolgono anche altre realtà, come scuole e servizi.

Gli obiettivi generali dell'attività sono:

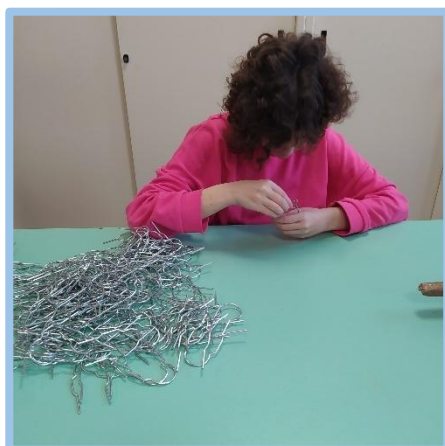
- promuovere il benessere psicofisico e il mantenimento delle capacità motorie;
- migliorare la consapevolezza corporea e la coordinazione;
- favorire il rispetto delle regole e la socializzazione;
- sostenere l'autonomia e rafforzare l'autostima.



Attività di assemblaggio

L'attività di assemblaggio consente agli utenti di confrontarsi con compiti strutturati, favorendo l'attenzione e la continuità nell'impegno.

Quando le condizioni del mercato lo permettono, il servizio coinvolge le persone inserite nel CSE in alcune fasi del processo lavorativo, calibrate sulle capacità individuali al fine di sviluppare la capacità di organizzare e portare a termine un compito, acquisire abilità operative di base e rafforzare il senso di responsabilità.



Stimolazione basale

L'attività di **stimolazione basale** è pensata per utenti con difficoltà motorie, anche importanti, che interessano la coordinazione, la postura o la deambulazione.

Guidati da un educatore con formazione specifica, gli utenti vengono accompagnati attraverso momenti di rilassamento e contatto corporeo, per **“sentire” il proprio corpo e scoprirne le potenzialità** in un ambiente sicuro e accogliente.

L'attività favorisce la consapevolezza corporea, il rilassamento e il benessere emotivo, stimolando le percezioni sensoriali in modo delicato e graduale.



Attività ludico-ricreative

Le attività ludico-ricreative, come giochi in scatola, ascolto della musica, disegno libero e passeggiate, vengono proposte in diversi momenti della giornata per offrire agli utenti momenti di svago e piacere.

Queste esperienze favoriscono la relazione, la socializzazione e l'integrazione, permettendo a ciascuno di partecipare in modo attivo e sereno.

Soggiorni climatici

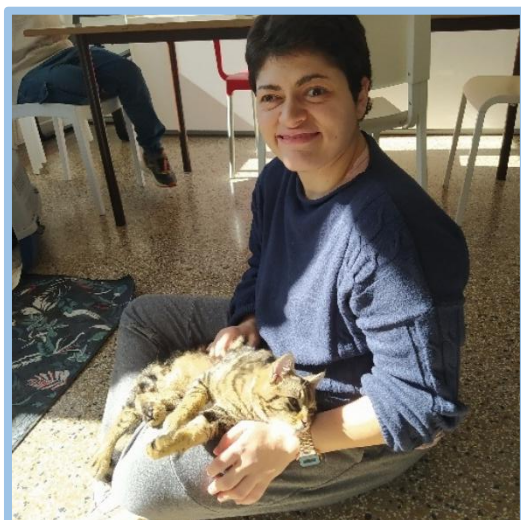
I soggiorni climatici offrono agli utenti l'opportunità di vivere esperienze nuove in contesti esterni, promuovendo la socializzazione e l'inclusione.

Gli obiettivi principali dell'attività sono:

- consolidare la relazione utente/operatore, grazie alla condivisione di esperienze che si sviluppano in un contesto esterno e in un arco di tempo che comprende le 24 ore;
- vivere l'esperienza del viaggio fuori casa come un importante traguardo di autonomia, sperimentandosi in un ambiente protetto e scoprendo le proprie capacità e responsabilità;
- offrire alla famiglia un momento di sollievo, anche se breve, dalla gestione quotidiana del proprio caro.



Interventi Assistiti con Animali (IAA)



Presso il Cortile Didattico *Impronte a Colori* di Bozzolo vengono proposti gli Interventi Assistiti con Animali, conosciuti con l'acronimo IAA, che coinvolgono due asine, una pony, una capretta, una cavalla, due coniglietti, galline, cani e gatti! In un ambiente naturale e tranquillo, gli utenti partecipano ad attività ludiche ed educative progettate per favorire la conoscenza degli animali e promuovere il benessere psicofisico. La relazione uomo-animale stimola le capacità espressive e relazionali, valorizza le potenzialità

individuali e trasforma i limiti in risorse.



Gli interventi possono essere orientati a obiettivi specifici, come il rafforzamento dell'autostima, lo sviluppo delle capacità fino-motorie, l'acquisizione di abilità pratiche o altri traguardi concordati tra l'equipe del servizio e gli specialisti in IAA.

Il Cortile Didattico rappresenta anche uno spazio per attività pratiche, come il riordino, la pulizia dei recinti, laboratori, giochi e altre esperienze di gruppo. Il benessere degli animali, lasciati liberi di muoversi e di esprimersi, crea un clima di tranquillità e sicurezza, permettendo ai ragazzi di interagire con facilità, serenità e motivazione, rendendo l'esperienza coinvolgente e stimolante.



Interventi Assistiti con Animali – IAA presso il nostro Cortile Didattico

CUORE E CODA... VITA CONDIVISA

La relazione tra persona e animale rappresenta una preziosa opportunità di crescita, benessere e inclusione. L'interazione con il cane favorisce il benessere psicofisico, sostiene la comunicazione, rafforza l'autostima e promuove lo sviluppo di autonomie e competenze relazionali.

Da questi presupposti nasce **"Cuore e Coda... Vita Condivisa"**, un progetto educativo che accompagna la quotidianità del nostro Centro Socio-Educativo.

Protagoniste sono **Bella**, una Shar Pei, e **Ginger**, un Bovaro del Bernese, presenti al Centro in modo alternato.



Attraverso attività di cura, gioco e relazione, gli ospiti sperimentano un legame fondato sulla fiducia, sul rispetto reciproco e sulla collaborazione. Il cane diventa così un prezioso mediatore educativo, capace di favorire la partecipazione, l'espressione delle emozioni e la valorizzazione delle potenzialità di ciascuna persona.

Il progetto si propone di:

- promuovere l'autostima e il senso di responsabilità;
- favorire la comunicazione e le competenze relazionali;
- stimolare la socializzazione, l'empatia e la collaborazione;
- sostenere le autonomie personali;
- offrire momenti di serenità e benessere emotivo.



Il progetto è realizzato da personale educativo dell'équipe con formazione specifica negli **Interventi Assistiti con gli Animali (IAA)**: un'educatrice con qualifica di **Referente di Intervento per Attività Assistite con gli Animali (AAA)**, **Educazione Assistita con gli Animali (EAA)** e **Coadiutrice del Cane**, affiancata dalla proprietaria di Bella e Ginger, **Coadiutrice del Cane in formazione**.

Bella e Ginger sono oramai diventate parte integrante della vita del Cortile Didattico: attraverso la relazione e la condivisione contribuiscono ogni

giorno a creare un ambiente accogliente, inclusivo e ricco di opportunità di crescita.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E CON I SERVIZI SOCIALI

Il percorso educativo deve sempre tenere conto delle esigenze e delle istanze dei familiari e/o dell'amministratore di sostegno (ADS).

È fondamentale condividere con la famiglia e/o l'ADS il progetto attivato per il congiunto, ricercando accordi in un reale dialogo e offrendo tutte le occasioni e gli strumenti possibili per il confronto costante con il servizio.

È in quest'ottica che vengono promossi:

- incontri individuali per illustrare, monitorare e verificare il Progetto Educativo Individualizzato attivato e la situazione complessiva;
- incontri assembleari (in media almeno 2 volte l'anno) per discutere il progetto generale del Servizio, le nuove proposte e offrire a tutti un momento di confronto libero;
- contatti telefonici periodici con familiari e/o ADS e i servizi sociali territoriali per rimanere sempre aggiornati e in linea con l'intervento educativo e la presa in carico da parte del servizio.
- la puntuale segnalazione alle famiglie di particolari problematiche psico-fisiche rilevate dal personale preposto.

Servizio mensa

È previsto un servizio mensa con pasti preparati da ditta esterna certificata e consumati all'interno della struttura.

È possibile richiedere diete speciali personalizzate per esigenze particolari, a seguito di prescrizione medica specifica (per es. ipocaloriche, per intolleranze, per diabete, celiachia, ecc.).

Il momento del pasto si rivela importante in quanto:

- assume una dimensione comunitaria e socializzante;
- rappresenta un momento di verifica di alcune attività educative, quali quelle relative all'autonomia personale e alla capacità di relazione.

Servizio di trasporto

Gli utenti possono usufruire del servizio di trasporto messo a disposizione dalla cooperativa, comprensivo del personale, necessario ad accompagnare gli utenti dalla propria abitazione al centro e viceversa.

Gli automezzi sono impiegati anche nelle attività esterne (uscite, soggiorni, ecc.).

PROGETTI EDUCATIVI INDIVIDUALIZZATI (PEI)

Ogni utente è una persona unica, con una storia, un'identità e bisogni specifici. Per questo motivo, diventa fondamentale declinare gli obiettivi formativi generali in percorsi personalizzati, definiti all'interno del **Piano Educativo Individuale** (PEI).

La costruzione del percorso parte da un'attenta osservazione dei bisogni, dall'analisi delle abilità di base e dalla valutazione complessiva dell'equipe del CSE, nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia sociale e dei diritti della persona.

All'interno del **PEI**, gli obiettivi degli interventi sono suddivisi nelle aree:

- sociale;
- educativa;
- sanitaria;
- assistenziale.

Le attività proposte all'utente vengono scelte tenendo conto delle aspirazioni, delle capacità e delle preferenze personali, garantendo sempre il coinvolgimento attivo della famiglia e/o dell'amministratore di sostegno (ADS). Il percorso mira non solo a rispondere ai bisogni quotidiani, ma anche a favorire lo sviluppo delle potenzialità individuali, l'autonomia, la partecipazione sociale e il benessere complessivo dell'utente, arricchendo l'offerta educativa con esperienze significative e personalizzate.

PERSONALE IMPIEGATO: FUNZIONI E COMPITI

Nel servizio operano le seguenti figure professionali:

- Direttore Tecnico (DT);
- Coordinatore (CS);
- Educatore Professionale (EP);
- Volontari.

Altre figure professionali, tra cui Medici Psichiatri, Psicologi e Logopedisti collaborano al bisogno con il servizio. Durante le ore di servizio, se muniti di regolare patente di guida, gli operatori possono utilizzare gli automezzi della Cooperativa per l'accompagnamento nelle attività esterne.

Identificazione del personale

l'organigramma del servizio è esposto all'ingresso del Centro, correlato di foto e qualifica di ogni operatore.

Direttore tecnico

La cooperativa si avvale anche di una figura professionale, il direttore tecnico, che ha il compito di:

- garantire che la mission della Cooperativa sia soddisfatta dal Servizio
- creare un collegamento tra il Servizio e il Consiglio di Amministrazione e/o il suo rappresentante legale;
- supervisionare il lavoro del coordinatore di Servizio;
- partecipare in modo calendarizzato alle equipe del Servizio;
- partecipare alle assemblee dei famigliari;
- mantenere i rapporti con le istituzioni (Comuni, Aziende Speciali, ATS Val Padana, ASST);
- Selezionare in collaborazione col coordinatore, il personale per l'organico del servizio;
- insieme al personale specificatamente individuato, validare i protocolli e le procedure del Servizio e verificarne la corretta applicazione.

Coordinatore del Servizio

È responsabile della direzione generale del Centro Socio Educativo; nello specifico si occupa di:

- valutare la pertinenza delle richieste d'ingresso nel CSE;
- partecipare ai tavoli tecnici indetti dal direttore tecnico della Cooperativa;
- supervisionare i P.E.I. e le metodologie adottate;
- supervisionare tutte le attività;
- gestire il personale dipendente e non presente nel Servizio;
- stendere il piano formativo annuale.

Il coordinatore partecipa ai tavoli di lavoro organizzati da ATS, Ufficio di Piano e altri enti gestori, in un'ottica di proficua collaborazione.

Educatore Professionale

L'educatore professionale è l'operatore che, in base alla sua specifica preparazione teorico-pratica, svolge queste attività nel servizio:

- partecipa alla predisposizione del progetto educativo;
- organizza, di concerto con il coordinatore, l'attività di cui è responsabile;
- stende il PEI di sua competenza precisando: gli obiettivi specifici e la metodologia di intervento, l'eventuale presenza di comportamenti problema e le relative tecniche di controllo progettate;
- gestisce gli interventi previsti per l'integrazione sul territorio;
- assiste gli utenti nell'autosomministrazione dei farmaci con terapia farmacologica prescritta dal MMG o dallo specialista;
- supervisiona e assiste gli utenti nelle pratiche di igiene giornaliera;
- tiene monitorati gli aspetti di benessere dell'utenza, come ad esempio il peso corporeo, la pressione arteriosa ed eventuali manifestazioni di dolore.

Volontari

Se presenti, supportano il personale educativo durante lo svolgimento delle attività programmate e possono fungere da autisti e accompagnatori nel servizio di trasporto.

FORMAZIONE

La Cooperativa si impegna a garantire al personale del servizio momenti regolari di formazione e aggiornamento, per crescere professionalmente e rispondere sempre meglio ai bisogni degli utenti. All'inizio di ogni anno, il coordinatore del servizio prepara il piano formativo, basandosi sulle esigenze emerse dal lavoro dell'equipe.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Le famiglie interessate possono, previo appuntamento con il coordinatore, visitare il servizio durante l'orario di apertura.

Per l'ammissione al CSE *L'Alveare*, i familiari dell'utente, in collaborazione con i Servizi Sociali del comune di residenza, devono contattare direttamente il servizio e prendere appuntamento per un colloquio.

Durante l'incontro, a cui potrà partecipare anche il direttore tecnico della Cooperativa, verranno presentati il servizio, la sua organizzazione e le modalità di funzionamento.

Successivamente, la famiglia provvederà a compilare il modulo di richiesta d'ingresso. Una volta valutata la pertinenza della domanda, si procederà alla stipula del contratto d'ingresso tra l'utente, l'ente gestore e il comune di residenza.

Il contratto definirà gli oneri a carico delle parti e le modalità di partecipazione alla spesa per la frequenza del servizio (vedi scheda *Retta di frequenza* - Allegato 4).

GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Nel caso non ci sia disponibilità immediata di posto, l'utente entra nella lista d'attesa, che viene gestita dal Coordinatore secondo criteri di equità e trasparenza.

È facoltà del coordinatore richiedere la documentazione necessaria ad effettuare la valutazione dell'utente. Ritenuta appropriata la domanda, i criteri che verranno seguiti saranno:

- data di previsto ingresso;
- capacità da parte del beneficiario e/o del garante di sostenere l'onere economico della retta a carico dell'utente;

- territorialità: precedenza verrà data ai residenti dei distretti di Viadana e Asola;
- valutazione della situazione di supporto familiare in collaborazione con gli Assistenti Sociali di riferimento.

Spostamenti interni degli utenti tra servizi interni della cooperativa avranno la precedenza su ogni altro criterio.

Data la disponibilità all'inserimento, la famiglia o l'ADS avrà una settimana di tempo per comunicare l'accettazione del posto.

Il coordinatore del servizio si riserva, in casi particolari, di effettuare valutazioni specifiche insieme al direttore tecnico e al C.d.A.

Modalità di accoglienza e presa in carico

Pur garantendo una certa elasticità legata all'unicità di ogni situazione, la modalità di accoglienza prevede che ad ogni utente venga assegnato un educatore di riferimento che, insieme al coordinatore, farà da tramite tra il CSE e la famiglia.

L'ammissione, in accordo con la famiglia e il comune di residenza, prevede un **inserimento graduale** dell'utente, della durata di due settimane. Durante questo periodo viene effettuata un'**osservazione mirata** a conoscere esigenze, abilità e modalità relazionali dell'utente, utilizzando check-list strutturate (diagnosi funzionale). Questo momento permette all'équipe di raccogliere informazioni utili per progettare percorsi personalizzati e garantire un'accoglienza adeguata e sicura, favorendo un inserimento sereno e progressivo.

Successivamente, l'educatore di riferimento stenderà, in collaborazione con tutta l'équipe educativa, il Piano Educativo Individuale e il Progetto Individuale, che diventeranno attivi dopo la condivisione con la famiglia dell'utente.

A fine anno solare, il PEI verrà verificato e adeguato alle nuove esigenze dell'utente. Eventuali verifiche saranno previste anche nel momento in cui si riscontrassero cambiamenti significativi, sia nell'utente sia nell'organizzazione del servizio.

Dimissione dell'utente dalla struttura

In via generale le dimissioni dal servizio sono previste:

- su richiesta dell'utente o dei familiari, previa domanda scritta da inviare al Comune di residenza ed al coordinatore del Servizio; in questa

domanda va specificata la data di decorrenza con un preavviso minimo di 15 giorni;

- in caso di assenza ingiustificata superiore ai 20 giorni consecutivi, previa comunicazione scritta da parte del coordinatore alla famiglia ed al comune di residenza;
- mancata corrispondenza di n° 3 mensilità delle eventuali quote a carico dell'utente.

La decisione di dimettere un utente è comunque frutto di valutazione e confronto tra il Servizio, il Comune e la sua famiglia o ADS.

In caso di trasferimento dell'utente ad altra struttura, il coordinatore si renderà disponibile a stendere una relazione di dimissione in cui presenterà l'utente e ad avere un incontro con i responsabili della nuova struttura.

La certificazione ai fini fiscali verrà rilasciata alla famiglia entro il 28 febbraio dell'anno successivo tramite mail, spedizione postale o in forma cartacea tramite il coordinatore del Servizio.

Modalità di frequenza

La frequenza può essere a tempo pieno (5 giorni a settimana) oppure parziale (da un minimo di 15 ore a un massimo di 24 ore settimanali) in accordo con la famiglia e il Comune di residenza.

Modalità di funzionamento del Servizio

L'Alveare è aperto all'utenza dal lunedì al venerdì per un totale di 36 ore settimanali, per un massimo di 235 giorni l'anno. Sono previste chiusure parziali nel mese di agosto e per le festività di Natale e di Pasqua.

TUTELA DIRITTI DEGLI UTENTI

La Cooperativa Agorà si impegna a garantire la tutela dei diritti degli utenti, nel pieno rispetto dei principi stabiliti dalle normative nazionali e regionali in materia di servizi sociali e assistenziali. I valori che guidano l'azione del servizio comprendono:

- **Centralità della persona**, considerando ogni utente nella sua individualità, con bisogni, potenzialità e aspirazioni specifiche;
- **Radicamento territoriale**, con attenzione al contesto sociale e alla rete dei

servizi locali;

- **Tutela della qualità della vita** delle persone con disabilità o in condizioni di fragilità;
- **Diritto alle pari opportunità**, garantendo accesso equo a servizi e esperienze;
- **Diritto di scelta**, rispettando le preferenze e le decisioni di ciascun utente, compatibilmente con le possibilità offerte dal servizio;
- **Diritto al benessere**, promuovendo sicurezza, autonomia, partecipazione e rispetto della dignità della persona;
- **Qualità e trasparenza dell'operato**, assicurando comportamenti etici e chiari nei confronti di utenti, famiglie, enti pubblici e comunità di riferimento.

Questi principi orientano la progettazione dei percorsi individualizzati, le modalità di presa in carico e tutte le attività del servizio, garantendo il pieno rispetto della persona e dei suoi diritti.



Il CSE può essere visitato e si possono richiedere informazioni contattando telefonicamente il coordinatore del servizio.

La sede del servizio è raggiungibile dalla SP10 (statale Mantova-Cremona) percorrendo la SP68 che si imbocca alla grande rotonda all'ingresso di Marcaria.

Nel periodo scolastico Casatico è raggiungibile anche mediante la corsa n°58 del trasporto pubblico Apam.

STRUMENTI DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Scheda soddisfazione dei familiari (Allegato 1)

Ai familiari viene richiesto di compilare annualmente un questionario di soddisfazione sul servizio. I risultati del questionario, compilato in forma anonima, verranno analizzati, condivisi e discussi durante apposite riunioni periodiche in corso d'anno.

Scheda di soddisfazione degli operatori (Allegato 2)

Almeno una volta l'anno gli operatori sono chiamati a colloquio dal coordinatore del servizio o dal responsabile delle risorse umane per discutere della propria soddisfazione lavorativa e di eventuali problematiche interne. Viene inoltre richiesto agli operatori di compilare un breve questionario in forma anonima i cui risultati saranno analizzati, condivisi e discussi durante apposita équipe.

Scheda lamentele e/o apprezzamenti (Allegato 3)

In caso di reclami, insoddisfazioni o apprezzamenti, è a disposizione dei famigliari, operatori, autisti e volontari, la scheda lamentele/apprezzamenti. Questa scheda compilata andrà consegnata in busta chiusa al Servizio o usando l'apposito raccoglitore predisposto in struttura. Il coordinatore, preso atto del contenuto, dopo averlo registrato su apposito modulo, entro 15 giorni contatterà l'interessato per fissare un colloquio volto a risolvere il problema predisponendo le adeguate azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse collettivo.

Scheda rette di frequenza (Allegato 4)

Presenta le tariffe aggiornate per la gestione dell'utente nel nostro Servizio. Sono definiti gli oneri a carico delle parti e le modalità di partecipazione alla spesa per la frequenza del servizio.

Scheda soddisfazione utenti (Allegato 5 e 5Bis)

Come per i familiari viene richiesto agli utenti di compilare annualmente un questionario di soddisfazione sul servizio. I risultati del questionario, compilato in forma anonima, verranno analizzati, condivisi e discussi durante apposite riunioni periodiche in corso d'anno. La scheda di soddisfazione utenti viene proposta anche in un formato accessibile e fruibile a persone con difficoltà (Allegato 5 bis).

Allegato 1 - Questionario di soddisfazione per le famiglie

- 1) Complessivamente il servizio risponde alle sue esigenze in modo:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
- 2) Il personale del servizio le sembra competente e professionale in modo:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
- 3) Quando emerge un nuovo bisogno si sente accolto dal servizio in modo:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
- 4) Le attività educative e ricreative proposte le sembrano adatte in modo:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
- 5) Gli ambienti del servizio le sembrano tenuti e conservati in modo:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
- 6) Ritiene che la qualità dei pasti forniti dal servizio sia:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
- 7) Le informazioni sulla la vita del servizio le vengono comunicate in modo:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
- 8) Le informazioni riguardo la vita del familiare le sono comunicate in modo:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
- 9) Le sembra che il servizio soddisfi il suo familiare in modo:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
- 10) Pensa che i familiari siano coinvolti nella vita del servizio in modo:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

11) Quali suggerimenti darebbe per migliorare il servizio?

.....

.....

.....

.....

11) Quali sono le principali critiche che può muovere al servizio?

.....

.....

.....

.....

Allegato 2 - Questionario di soddisfazione operatori

- 1) Ritiene che i compiti lavorativi siano definiti in modo:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
- 2) Giudichi la collaborazione all'interno del gruppo di lavoro in modo:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
- 3) I rapporti e la comunicazione con i colleghi sono:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
- 4) I rapporti e la comunicazione con il coordinatore sono:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
- 5) I rapporti e la comunicazione con l'utenza sono:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
- 6) Ritieni che i rapporti con i familiari siano:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
- 7) Valuti che la Cooperativa offra agli operatori opportunità formative:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
- 8) I mezzi e attrezzature fornite per svolgere il tuo lavoro sono:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
- 9) Il tuo rapporto con la Cooperativa è:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
- 10) Valuti la tua situazione lavorativa complessiva come:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

11) Quali suggerimenti darebbe per migliorare il servizio?

.....

.....

.....

.....

11) Quali sono le principali critiche che può muovere al servizio?

.....

.....

.....

.....

Allegato 3 - Questionario di soddisfazione per le famiglie

Gentile utente,
per rendere il nostro servizio sempre migliore e adeguato alle sue esigenze, le chiediamo di farci pervenire, ogni qualvolta ne ravvisasse la necessità, questa scheda compilata.

Potrà inviarcela sia per posta sia a mano, possibilmente in busta chiusa.

Il coordinatore del servizio la contatterà quanto prima e comunque entro una settimana dalla ricezione per discutere della segnalazione.

Grazie.

☐

Lamentela

☐

Apprezzamento

Segnalazione:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Allegato 4 – Rette di frequenza al servizio

La retta giornaliera per la frequenza al servizio è di:

- € 72,88 per la frequenza a tempo pieno
- € 42,00 per la frequenza fino a 18 ore
- € 51,88 per la frequenza fino a 24 ore

Precisazioni:

- 1) L'importo della retta sopra indicato è comprensivo di IVA e del costo del pasto, fissato forfettariamente in € 5,60 (IVA inclusa) per unità.
- 2) In caso di assenza temporanea dell'utente iscritto al servizio, è comunque previsto l'obbligo della corresponsione della retta di frequenza, esclusa la quota del pasto, per i primi 10 giorni di assenza, intesi quali giorni continuativi di effettiva apertura del servizio.

Dall'11° giorno di assenza la retta verrà fatturata nella misura dell'80%.

Il costo del servizio di trasporto non è incluso nella retta ed è determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

Per l'anno 2026 è pari a:

- € 18,80 gg. IVA inclusa per gli utenti dell'ambito territoriale di Viadana;
- € 20,21 gg. IVA inclusa per gli utenti degli altri ambiti territoriali mantovani.

Allegato 5 - Questionario di soddisfazione utenti

- 1) Complessivamente il servizio risponde alle sue esigenze in modo:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
- 2) Il personale del servizio le sembra competente e professionale in modo:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
- 3) Quando emerge un nuovo bisogno si sente accolto dal servizio in modo:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
- 4) Le attività educative e ricreative proposte le sembrano adatte in modo:
☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

5) Che cosa ti piacerebbe fare nel nostro servizio?

.....

.....

.....

.....

.....

6) Che cosa ti piace del nostro servizio?

.....

.....

.....

.....

.....

5) Che cosa non ti piace del nostro servizio?

.....

.....

.....

.....

.....

Allegato 5 bis - Questionario di soddisfazione utenti

Ti chiediamo di rispondere ad ogni domanda dicendo quello che pensi

1) Ti trovi bene nel nostro Servizio?



2) Gli operatori sono gentili? Lavorano bene?



3) Se hai bisogno di qualcosa, gli operatori ti ascoltano?



4) Le attività che fai sono interessanti,
ti piacciono?



5) La struttura del Servizio ti piace?



6) Nel nostro Servizio si mangia bene?



7) Quale nuova attività ti piacerebbe fare nel nostro Servizio?



.....

.....

.....

.....

Legenda per i colori e i giudizi

Rosso: per niente;

Arancione: poco;

giallo: abbastanza;

azzurro: sì, molto;

Verde: moltissimo.

Ultima revisione: 04 Agosto 2026